

## Eine Benutzerbefragung und ihre Folgen – Anmerkungen aus der Universitätsbibliothek Augsburg

In schwierigen Zeiten wie diesen, in denen die Mitarbeiter weniger werden und die Erwerbungsmittel drastisch abnehmen, müssen Bibliotheken ihre Dienstleistungen noch stärker am Bedarf ihrer Zielgruppe(n) ausrichten als bisher. Kundenorientierung, wie die Wirtschaft es nennt, war für Universitätsbibliotheken schon bisher mehr als ein Schlagwort. Auf dem Weg von einer staatlichen Bücherverwaltungsanstalt zu einem serviceorientierten Dienstleister für die wissenschaftliche Arbeit gewinnt Kundenorientierung erheblich an Bedeutung und wird zu einem maßgeblichen Faktor für den Erfolg der Bibliotheksarbeit. Wichtige Informationen für dieses Arbeitsfeld gibt die Einschätzung der Bibliotheksarbeit durch die Benutzer selbst. Sie lässt sich flächendeckend durch Befragungen ermitteln. Die Kommission für Bibliotheksorganisation und -betrieb (KBB) im Bibliotheksverbund Bayern hat deshalb u.a. einen Musterfragebogen für Hochschulbibliotheken erarbeitet, der die wichtigsten Arbeitsbereiche abdeckt.<sup>1</sup> Seine Anwendung soll ein Mindestmaß an Vergleichbarkeit unter den Bibliotheken ermöglichen.

Die UB Augsburg hat im Frühjahr 2003 als erste Universitätsbibliothek in Deutschland eine umfangreiche Online-Benutzerbefragung durchgeführt. Kurz danach folgte die UB der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. Über die Methodik und über einige Ergebnisse wurde bereits berichtet.<sup>2</sup> Beide Universitäten konnten eine Zusammenarbeit mit dem Eichstätt-Soziologen und Privatdozenten Dr. Marek Fuchs aufbauen, der die Bibliotheken beim Erstellen des Fragebogens beriet, die Programmierung der Datenbank veranlasste, die Ergebnisse mit Studenten automatisiert auswertete und den Auswertungsbericht verfasste.<sup>3</sup> Der Auswertungsbericht für Augsburg und eine Kommentierung wichtiger Ergebnisse sind auf den Webseiten der UB zugänglich. Sie wurden in der Bibliothek selbst diskutiert und der Universität (sowie beim Bayerischen Bibliotheksforum 2003 in Eichstätt) vorgestellt.

<sup>1</sup> Im Internet auf der website der KBB: <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/kbb/benutzerfragebogen.html> (Aufruf am 28.3.04).

<sup>2</sup> Bernd Dollinger: Computergestützte Benutzerbefragung der UB Augsburg. Methodische Anmerkungen und Perspektiven für Online-Erhebungen. In: *Bibliotheksdienst* 37 (2003), H. 7, S. 876–885; Maria Löffler / Marek Fuchs: »Und, was sagen Sie dazu?« – Die Online-Benutzerbefragung der Universitätsbibliothek Eichstätt-Ingolstadt: Methodik und Ergebnis. In: *Bibliotheksforum Bayern* 31 (2003), H. 3, S. 238–252. Die vorliegenden Anmerkungen werten den Augsburger Bericht aus.

<sup>3</sup> Die Zusammenarbeit lief über die Non-Profit-Agentur Event-Evaluation, die sich auf Online-Befragungen spezialisiert hat (<http://www.event-evaluation.de> ; Aufruf am 29.3.2004)

Insgesamt 3.078 Befragte haben den umfangreichen Fragebogen vollständig ausgefüllt (er umfasst im Ausdruck acht Seiten im Format DIN A 4), darunter eine Anzahl von 123 Befragten in Papierform (Kontrollgruppe). Diese Beteiligung liegt wesentlich höher als bei einer landesweiten Befragung an 15 Universitätsbibliotheken Nordrhein-Westfalens vom Jahr 2001 durch ein Umfrageinstitut.<sup>4</sup>

Hier sollen nicht die Details der Augsburger Ergebnisse referiert werden. Stattdessen sind sie Anlass und Folie für einige Anmerkungen über den Nutzen der Befragung für die weitere Arbeit einer Bibliothek: Welche Erkenntnisse darf sie sich erwarten? Welche Konsequenzen ergeben sich? Welche Ergebnisse lassen sich umsetzen?

Eine Vollerhebung zum gesamten Dienstleistungsumfang hat das Ziel, ein repräsentatives und umfassendes Bild aus der Sicht der Benutzer zu gewinnen. Es soll Antwort auf folgende Fragen geben: In welchem Umfang nehmen die Benutzer die Dienstleistungen in Anspruch? Wie bewerten sie diese Dienstleistungen? Welche Erwartungen haben bestimmte Nutzergruppen an die Bibliothek?

Die Umfrage kann zunächst darüber informieren, in welchem Ausmaß die Bibliothek mit ihrem Angebot die Zielgruppe erreicht. Hierzu wurde die Nutzungshäufigkeit erfragt. Im Fall Augsburgs haben 97,6% der Antwortenden (Universitätsmitglieder und weitere Benutzer) die Universitätsbibliothek schon mindestens einmal benutzt; 73,3% arbeiten mindestens einmal pro Monat mit den Beständen. Das scheint selbst für eine Universitätsbibliothek mit weitgehender Präsenzhaltung ein guter Wert zu sein. Auch die Frage, ob es sinnvoll sei, die bisherigen Nichtnutzer (2,4%) zu gewinnen, lässt sich beantworten. Eine Analyse dieser Gruppe ergab, dass ein Drittel die nötige Literatur privat besitzt und weitere 25% keinen Literaturbedarf haben. Nur 10% der Nichtnutzer haben das Fehlen der benötigten Literatur beklagt, das ist jeder 400. Besucher der Homepage der Bibliothek. Es ist also nicht vordringlich, bisherige Nichtnutzer zu gewinnen.

Weiterhin lässt sich durch die Umfrage herausfinden, welche Art der Nutzung die Mehrheit aller Benutzer (ggf. auch Untergruppen) veranlasst, die Gebäude der Universitätsbibliothek aufzusuchen.

Demnach sind in den Bibliotheksräumen Online-Recherchen aller Art ebenso häufige Nutzungsarten wie die klassische Ausleihe. Für eine mehrheitlich geistes- und sozialwissenschaftlich geprägte Universität wie Augsburg ist dieses Ergebnis bemerkenswert. Es belegt, dass die Bibliothek auch hier im universitären Alltag weit mehr ist

<sup>4</sup> Damals hatte das INFAS – Institut Für Angewandte Sozialwissenschaften GmbH, Bonn, landesweit insgesamt 12.416 Besucher schriftlich befragt. Die Finanzierung wurde über das Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen bereit gestellt. Einen Überblick zum Vorgehen geben Robert Follmer, Stefan Guschker und Sebastian Mundt: Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken – methodisches Vorgehen und Erfahrungen. In: *Bibliotheksdienst* 36 (2002), H. 1, S. 20–29. – Einige zusammenfassende Ergebnisse referieren dieselben Autoren: »Alles, was man zum Lernen braucht«. Übergreifende Ergebnisse der Benutzerbefragung in den nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken 2001. In: *ProLibris* 7 (2002) H. 1, S. 20–25.

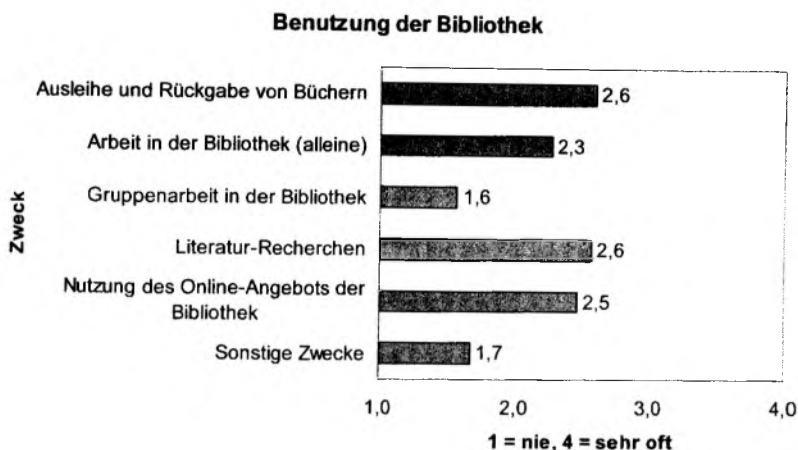


Abb. 1: Benutzung der Bibliothek

als eine Ausgabe- und Rücknahmestelle für Bücher. Dieses Verhältnis der Nutzungsarten findet man durchgehend, bei Studenten im Grundstudium und im Hauptstudium, bei Wissenschaftlern und bei sonstigen Benutzern. Die weitergehende Analyse nach Teilbibliotheken und Fakultäten zeigt u.a., dass in den reinen Buchwissenschaften die intensivste Nutzung stattfindet.

Es war außerdem von Interesse, ob die Benutzer in der Bibliothek allein oder in einer Gruppe arbeiten. Das Ergebnis erstaunt: Die Mehrheit arbeitet selten oder gar nicht allein! Mehr als 40 % aller Benutzer haben auch schon in einer Gruppe in den UB-Räumen gearbeitet. Hier zeichnet sich ab, dass wesentlich mehr Räume für kleine und größere Gruppen benötigt werden. Das entspricht Tendenzen der universitären Lehre (interdisziplinäre Themen, Arbeit in Gruppen, neue didaktische Methoden etc.), erfordert aber umfangreiche Investitionen.

Eines der spezielleren Anliegen des Musterfragebogens der KBB beschäftigt sich mit dem Umgang der Benutzer mit Katalogen. Diese entfalten ihren Nutzen für die Zielgruppe erst, wenn die Besucher sie verstehen und mit ihnen umgehen können. In einer Bibliothek mit systematischer Freihandaufstellung wie der UB Augsburg kann es überdies zu Gewöhnungseffekten kommen. Man sucht die gewohnte Systemstelle am Regal direkt auf, ohne vorher im Katalog zu recherchieren. Die Umfrage zeigte, dass sie in Augsburg keine Rolle spielen, denn die Zahl der Katalognutzer ist sehr hoch.

Es war danach gefragt worden, wozu und wie der OPAC vorrangig genutzt werde. Die erstaunlich hohe Nutzung der thematischen Suche im Katalog macht deutlich, dass Benutzer eine intensive Sacherschließung, wie Augsburg sie stets verfochten und in Schulungen vermittelt hat, schätzen und für ihre Arbeit auswerten. Damit werden eigene Analysen von logfiles bestätigt.

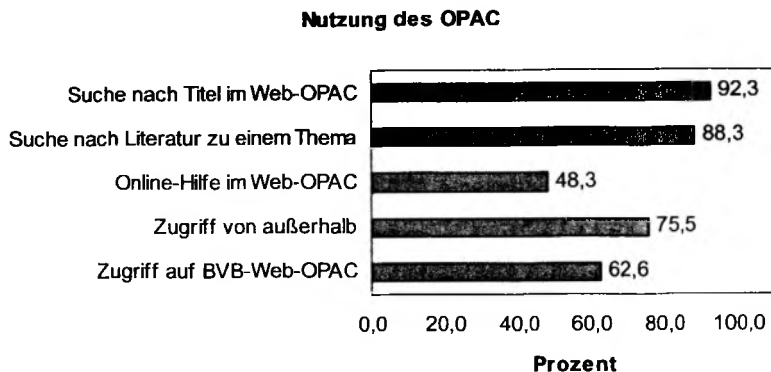


Abb. 2: Nutzung des OPAC

Eine landesweite Erhebung könnte zusätzlich Orientierung darüber geben, wo die eigene Bibliothek im Vergleich steht und wo sie evtl. von anderen Häusern lernen kann. Ein Vergleich im Bundesland oder in ganz Deutschland wäre nützlich, weil er es erlauben würde, Mittel- und Spitzenwerte für Bibliotheksleistungen abzuleiten, an denen man sich ausrichtet. Die oben stehende Graphik ist z.B. ein deutlicher Beleg dafür, dass die Benutzung des Katalogs am eigenen Arbeitsplatz sich bereits weitgehend durchgesetzt hat: Drei Viertel aller Benutzer griffen Anfang 2003 schon von außerhalb der Bibliotheksräume auf den OPAC zu. Auch die starke Nutzung des BVB-OPAC ist bemerkenswert. Sie verdankt sich dem Reichtum und der Qualität seiner Nachweise, aber auch den Recherchen für Fernleihbestellungen, die vom lokalen Katalog aus noch nicht gestartet werden können. Die Zufriedenheit mit dem OPAC erreicht ebenfalls einen guten Wert. Den konkreten Bedarf an Verbesserungswünschen aus der Sicht der Benutzer könnte eine anschließende Studie zur usability ermitteln.

Manchmal sind Umfrage-Ergebnisse nicht auf Anhieb interpretierbar. Zu diesen Fällen gehörten in Augsburg Wertungen der Benutzer zur Liefargeschwindigkeit. Unsere Benutzer waren mit der Dokumentlieferung bei garantierten Qualitätsmerkmalen, also der schnellsten Lieferform, weniger zufrieden als mit der Fernleihe. Es stellt sich heraus, dass das weniger an ihnen als an der Art der Auswertung lag. Denn die Graphik fasst Antworten auf separat gestellte Fragen zusammen. Während bei der Magazinausleihe die Zufriedenheit mit der Zeitdauer bis zur Ausleihe des Werkes erfragt war, gab es für die zwei anderen Lieferwege eine eigene Frage zur Zufriedenheit mit diesen Diensten. Hier hat der höhere Preis für Aufsatzbestellungen in der Dokumentlieferung wohl zu einer kritischen Einschätzung geführt – zumal Aufsätze über die in-nerbayerische Fernleihe ebenfalls rasch geliefert werden.

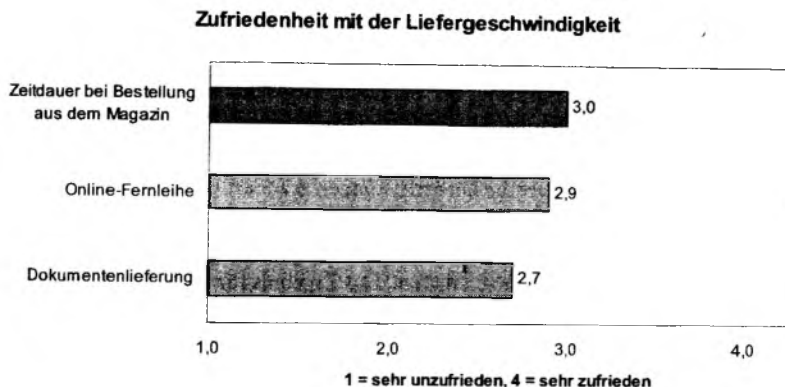


Abb. 3: Zufriedenheit mit der Liefargeschwindigkeit

Im Regelfall erbrachte die Auswertung aber genaue Daten, mittels derer sich Handlungsschritte ableiten lassen. Eine Reihe von Fragen (Öffnungszeiten, Führungen) wurden zusätzlich nach Nutzertypen ausgewertet. Die differenzierten Zahlenwerte sind von großem Nutzen. Nun lässt sich z.B. genau nachvollziehen, welche Nutzergruppe in der Präsenzbibliothek zu welchen Tageszeiten am meisten (und welche weniger stark) arbeitet – eine Grundlage für Entscheidungen über Ausbau oder Einschränkung. Die Wünsche, bisherige Öffnungszeiten auszuweiten, sind nach Wochentagen und Stunden dokumentiert.

Im Arbeitsbereich Informationskompetenz an der Hochschule erfuhren wir, dass immerhin über 6.000 Augsburger Studenten (das sind 43 % aller Studenten) bereits im Grundstudium eine allgemeine Bibliotheksführung besucht haben. Wenngleich hier wiederum bundesweite Vergleichswerte fehlen, reicht das Ergebnis sicher an andere Hochschulen mit publizierten guten Werten wie Freiburg, Mainz und Münster heran. Es zeigt, dass die »teaching library« inzwischen Wirklichkeit ist. Die Universitätsbibliothek hat z.B. auch gelernt, dass die Schulung von Tutoren als Multiplikatoren mehr Aufmerksamkeit verdient, und sie weiß, dass Wissenschaftler Einführungen in Fachdatenbanken eher schätzen als Studenten im Grundstudium und Ortsbenutzer. Derartige Erhebungen lassen sich noch weiter differenzieren, etwa nach Studiengängen oder nach Fächern.

Gegen Ende der Befragung sollte man die Teilnehmer vor dem Hintergrund ihrer Überlegungen zu den bisherigen Fragen veranlassen, zusammenzufassen, wie zufrieden sie mit der Bibliothek insgesamt sind. Im Fall Augsburgs waren 76,2% zufrieden, 14,4% sogar sehr zufrieden, aber auch 10,4% unzufrieden. Die Werte sind griffig und unmittelbar einsichtig; eine Verwendung z.B. in strategisch wichtigen Verhandlungen mit der Universitätsleitung bietet sich an. In dem bundesweiten Projekt »BIX-WB; Bibliotheksindex für wissenschaftliche Bibliotheken« des Deutschen Bibliotheksver-

bands und der Bertelsmann-Stiftung<sup>5</sup> ist geplant, ab 2005, ausgehend von der in Augsburg und Eichstätt-Ingolstadt entwickelten technischen Lösung, einen Wert für die Benutzerzufriedenheit als Leistungskennzahl in den Index aufzunehmen. Es soll ein einfaches Verfahren zur Ermittlung der Benutzerzufriedenheit geben (maximal fünf kurze Fragen und eine zusammenfassende), und Interessenten sollen ein Umfragetool erhalten, das automatisiert auszuwerten ist.

Wenn die Befragten sich über die Dienstleistungen geäußert und ihre Wertungen abgegeben haben, ist es üblich, zum Abschluss die Frage nach ihren Erwartungen an die Bibliothek zu stellen. Sie dient dazu, Ansatzpunkte für ein benutzerorientiertes Qualitätsmanagement der Bibliothek zu erhalten. Das Ergebnis für Augsburg zeigt die folgende Graphik.

### Erwartungen an die Bibliothek

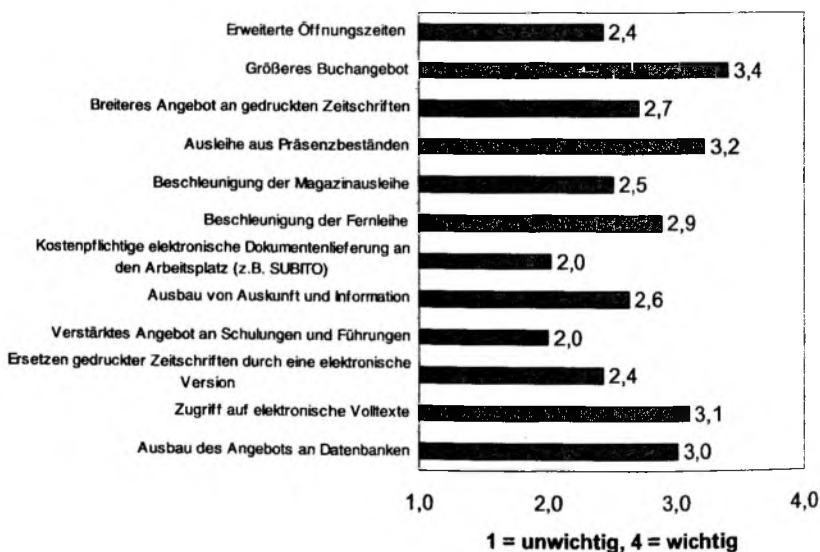


Abb. 4: Erwartungen an die Bibliothek

Es gab einen Moment zu denken, dass die Mehrheit der Benutzer viel diskutierte Neuerungen wie Öffnungszeiten von 24 Stunden am Tag mehr Schulungen und Führungen oder eine noch raschere Dokumentlieferung gar nicht für vorrangig gehalten hat. Sie hielt andere Verbesserungen für dringender, vorrangig solche, die einen erheb-

<sup>5</sup> Nähere Informationen bietet die website <http://www.bix-bibliothekindex.de> (Aufruf am 19.4.04).

lichen Mehraufwand an Ressourcen erfordern. Die höchste Priorität erhielt eine Option, die fast altmodisch wirkt: »Größeres Buchangebot«. Sie zieht sich quer durch alle Nutzergruppen. Das dokumentiert die nach wie vor entscheidende Rolle des gedruckten Buches für die Mehrzahl der Fächer an der Universität Augsburg. Seit 2002 ist der Erwerbungssetat aufgrund von Sparmaßnahmen und Umverteilungen jedoch deutlich geschrumpft. Daher kann die Bibliothek diesen Hauptwunsch aus Benutzersicht nicht unmittelbar umsetzen. Sie kann hilfsweise etwa die Sichtbarkeit der Neuerwerbungen verstärken und wird weiterhin die überproportional gestiegene nehmende Fernleihe beanspruchen müssen. Das löst aber das Problem nicht.

Zur zweiten Priorität »Ausleihe aus Präsenzbeständen«, die in Augsburg bislang nur über Nacht und am Wochenende möglich war, soll zunächst ein Modellversuch stattfinden. Diesen Wunsch zu erfüllen, bedeutet nämlich angesichts strikter Präsenzhaltung, die bisher aus guten Gründen verfochten wurde, ein Tabu zu brechen. Die Prioritäten drei und vier »Zugriff auf elektronische Volltexte« und »Ausbau des Angebots an Datenbanken« sind wiederum der zum Dauerzustand gewordenen Etatkrise geschuldet. Auch der gemeinsame Erwerb im Rahmen von Konsortien kann hier kaum mehr Entlastung schaffen. Drei dieser vier Prioritäten betreffen also die Kernkompetenz der Bibliothek, die Bereitstellung von Materialien für Forschung, Lehre und Unterricht. Sie alle sind nicht nur Wünsche von Studenten. Im Gegenteil: Diese drei Erwartungen hat die Nutzergruppe »Wissenschaftler« am dringlichsten vorgebracht. Für sie hat ein Ausbau verfügbarer wissenschaftlicher Informationen absolut Vorrang, weil er sich auf die Qualität von Forschung und Lehre der Universität unmittelbar auswirkt.

Stellte man die Erwartungen der befragten Benutzer der UB Augsburg zu einem Aktionsportfolio zusammen, wie in der Meinungsforschung üblich, dann würde optisch noch deutlicher, was vorrangig gewünscht wird. Im Quadranten »Von hoher Wichtigkeit und sofort zu verbessern« läge die Erhöhung des Etats für die Erwerbung von Büchern und Lizenzen für elektronische Materialien. Dafür setzen sich die Bibliothekare in Bayern bereits laufend ein. Nun müssten sie, ebenso wie die Wissenschaftler, Studenten und sonstigen Benutzer, die vorrangig dieselben Wünsche haben, nur noch ernst genommen werden.